

GINOP Plusz-3.2.1-21

A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül történő támogatásáról

A projekt célja, hogy a vállalkozásunk részére nyújtott támogatásnak köszönhetően munkahelyi képzések valósuljanak meg, ezzel növelve termelékenységünket. Ennek érdekében szervezetünk az állami foglalkoztatási szervként eljáró kormányhivatalhoz kérelmet nyújtott be, sikerrel pályázott és az alábbi támogatásban részesült.

Kedvezményezett neve: Víz- és Csatornaművek Koncessziós Zrt. Szolnok

Fejlesztés tárgya: *A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül történő támogatásáról*

Támogatási összeg: 22 822 500 Ft

Támogatás intenzitása: 50 %

Projekt várható befejezési dátuma:

Projekt azonosító száma: JNM/01/004641-2/2023

A projekt keretében megvalósítani kívánt képzések:

Csapatépítés: a csapat együttműködésének fejlesztése

Együttműködési technikák: azonosság és motiváció

Konfliktuskezelés és stresszkezelés, a kiégés megelőzése (16 Óra)

Hatékony kommunikáció: szemléletfókuszú ügyfélszolgálati kommunikáció

Asszertív kommunikáció (16 Óra)

Vezetők fejlesztése (16 Óra)

Haladok a korrallal – informatikai ismeretek: excel (kezdő)

Angol nyelvi képzés

Német nyelvi képzés

Csapatépítés: a csapat együttműködésének fejlesztése

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevők megtanulják a mindennapi munkaéletben fellelhető társadalmi csoportjain belüli: pl. társadalmi, munkahelyi, közösségi, közösen megoldandó feladatok, problémák kezelését. A képzésen részt vevő képes legyen azonosítani a csoportszerepeket, érzelmeket, szükségleteket, működő kommunikációs stratégiákat és az együttműködés egyértelmű jeleit.

A képzés tartalma:

Az együttműködés minőségét befolyásoló tényezők, a csoporton belüli együttműködés alapjai

Az együttműködő magatartás jellemzői és jelei a csoportban

A csoport és a csapat közötti különbségek

A kommunikáció fontossága a csapat együttműködésében

A csapaton belüli szerepek befolyásoló ereje, a dinamika kialakításában játszott szerepe.

Érzelmek és szükségletek a csapaton belül

Minden témára vonatkozó módszertani tartalom: szituációs játékok és kihívást jelentő feladatok közös megoldása és feldolgozása (Kolb tapasztalati tanulás modelljét alkalmazva a gyakorlatban).

Együttműködési technikák: azonosság és motiváció

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevők megtanulják a mindennapi munkaéletben fellelhető társadalmi csoportjain belüli: pl. társadalmi, munkahelyi, közösségi, közösen megoldandó feladatok, problémák kezelését. A résztvevő képessé válik a különböző csoportszerepek megkülönböztetésére. A képzésen

részvevő meg tudja állapítani a kompromisszum és a konszenzus közötti különbséget, és képes lesz a harmonikus együttműködő munkakörnyezet kialakítására.

A képzés tartalma:

A csoportműködés folyamatai, hatásai

Csoportműködés szabályai

Az azonosság fogalma, szerepe

A csoporton belüli azonosság felmérése

A motiváció fogalma, szerepe

Motivációs technikák, elméletek (pl. Herzberg, McClelland, Susan Fowler stb.)

A saját motivációs faktorok feltérképezése

Az együttműködési kódex fogalma

Saját kódex megírása, használata

Konfliktuskezelés és stresszkezelés, a kiégés megelőzése (16 Óra)

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevő megismerje a konfliktus és konfliktuskezelés alapvető témakörét (fogalma, megnyilvánulási formái, okai), elsajátítson különféle konfliktuskezelő technikákat, amelyek sikeres alkalmazása hozzásegítik az asszertív konfliktuskezeléshez. A képzés további célja, hogy a résztvevők értsék az eu-stressz és a disztressz közötti különbséget, felismerjék saját stresszfaktoraikat és preventív és reaktív technikákkal képesek legyenek csökkenteni a káros stresszt az életükben.

A képzés tartalma:

Konfliktus elméleti háttere (fogalma, megnyilvánulási formái, lehetséges okai). Asszertivitás fogalma, kommunikációs gátak, kommunikációs serkentők (pl.: Én-üzenetek) témaköre, ezek gyakorlatban történő kipróbálása. Konfliktus mindennapi megjelenési formáinak feltérképezése, különféle konfliktuskezelő technikák megismerése, ezek gyakorlatban történő kipróbálása, a saját konfliktuskezelő technika kialakítása, begyakorlása.

Szituációs gyakorlat a stressz hatásainak demonstrálására. A stressz fogalma Selye János nyomán (eu-stressz és disztressz, fiziológiai alapok, folyamatok a testben, biológiai háttér). A stressz jelei (fizikai, mentális). A stressz hatása: rövid és hosszú távú hatások. A stresszmentes állapot jellemzői Saját stresszfaktorok beazonosítása. Stressz és kiégés összehasonlítása. Különbségek azonosítása. A kiégés fogalma, rizikócsoportok, a kiégés fázisai és ezek jellemzői.

A kiégés megelőzésének módszerei. Stresszfaktorok minimalizálási technikái. A mindennapi feszültség levezetési módszerei. Preventív és reaktív stresszkezelő módszerek.

Szituációs gyakorlat a tanultak gyakorlására, visszajelzések, önreflexiók.

Hatékony kommunikáció: szemléletfókuszú ügyfélszolgálati kommunikáció

A képzés célja:

Napjainkat a kommunikáció nélkül lehetetlen elképzelni. Akkor is kommunikálunk, amikor zenét hallgatunk a tömegközlekedési eszközön vagy épp egy előadást tartunk a munkahelyünkön. Nincs ez másképp az ügyfélszolgálati munka során sem, sőt, itt kiemelten fontos, hogy hatékonyan kommunikáljunk. A cél, hogy a résztvevők megismerkedjenek az ügyfélszolgálati kommunikáció sajátosságaival, szemlélettől a konkrét technikákig.

A képzés tartalma:

A kommunikáció alapmodellje az ügyfélszolgálati munkában

Az ügyfél szó jelentése (külső és belső ügyfelek)

Az ügyfélszolgálat fogalma: részleg vagy szemlélet?

Az ügyfélnek mindig igaza van? - mit tegyünk, ha mégsem?

A nemet mondás gyakorlata: hogyan mondjunk nemet, hogy az ügyfél elégedett legyen?

Érvelési gyakorlatok: meggyőzés vagy rábeszélés?

A logos, pathos és ethos jelentése és alkalmazása

Problémás ügyfelek kezelése

Nyitási és zárási technikák

Hogyan mérjük ügyfeleink elégedettségét?

Szituációs gyakorlatok az ügyfélszolgálati kommunikációra a képzés teljes hosszában, valamint ezeknek a gyakorlatoknak a feldolgozása, visszajelzések a résztvevőknek.

Asszertív kommunikáció (16 Óra)

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevő megismerje az asszertív kommunikáció sajátosságait és képes legyen alkalmazni azt.

A képzés tartalma:

Kommunikációs stílusok (agresszív, passzív, asszertív)

Asszertivitás fogalma – asszertív kommunikáció bemutatása

Kommunikációs gátak – Azt mondom, amit ténylegesen mondani szeretnék?

Kommunikációs serkentők (pl. Én-állapotok, Én-üzenetek)

Érzelmek és szükségletek az asszertív kommunikációban

Konfliktus mindennapi megjelenési formái

Asszertív technikák alkalmazásának lehetőségei az üzleti- és a magánéletben

Gyakorlati példák bemutatása elemzése

Szituációs gyakorlatok folyamatos visszajelzéssel

Vezetők fejlesztése (16 Óra)

A képzés célja:

Interperszonális kapcsolataink esetében többször előfordulhat, hogy vezetői szerepbe kerülünk. A képzés célja, hogy a résztvevő olyan tudásokkal, képességekkel vérteljeze fel magát, amelyek vezetői kompetenciáit gazdagítják.

A képzés tartalma:

A vezetés fogalma, értelmezései

Vezetői viselkedésformák: formális és informális hatalom, humán erőforrás szemléletű vezető, utasító vezető

Milyen a hatékony vezető? Általános jellemzők

Stílus elmélet: klasszikus vezetői stílusok: demokratikus, autokratikus, laissez-faire

Tulajdonság-elmélet: kezdeményezőképeség, intelligencia, önbizalom és magabiztosság, helikopter-szemlélet

Típus-elmélet: dzsungelharcos, játékos, szervezeti ember, mesterember

Kontingenciaelméleti: feladat környezet, a feladat, a vezető és a beosztottak tényezőinek vizsgálata

Haladok a korral – informatikai ismeretek: excel (kezdő)

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevő megismerje a Microsoft Office leggyakrabban használt termékeinek, programjainak használatát, képes legyen táblázatot szerkeszteni, abban dolgozni, mindösszesen

fejlessze az infokommunikációs, digitális készségeit. A képzés kifejezetten az excel használatának elsajátítását tűzi ki célul a minél hatékonyabb és megalapozottabb felhasználói szinten, az alapoktól kezdve.

A képzés tartalma:

A függvények, képletek használata, egyszerű képletek (alpműveletek, cellaműveletek, sorok beszúrása, kivétele, színek használata).

Munkaterületek összekapcsolása, egyszerű kereszthivatkozás és egyszerű keresztképletek, választó lista készítése.

A fenti kompetenciák gyakorlása egyéni feladatokon keresztül.

Angol nyelvi képzés

Angol nyelvi képzés KER A1

A képzés célja

Idegen nyelvi kompetenciák elsajátítása. (Nyelvtani nyelvhasználati követelmények, szaknyelvi témakörök, szókincs, kommunikációs ismeretek)

- A képzés tartalma:
- Nyelvtani, nyelvhasználati követelmények:
 - Létige, személyes névmások
 - Határozott és határozatlan névelők, the, a, an
 - There is (a)/are (some) szerkezet
 - Birtokviszony 's, of, birtokos szerkezet has/have got, birtokos névmási jelzők my, your, birtokos névmás mine, yours
- Általános nyelvi készségfejlesztés, szókincs, témakörök, civilizációs ismeretek:
 - Nemzetközi szavak
 - ABC, betűzés, intonáció, kiejtés
 - Üdvözlés, köszönés, búcsúzás
 - Országok, nemzetiségek
- Kommunikációs célok:
 - üdvözlés, elköszönés
 - bemutatkozás, mások bemutatása
 - betűzés
 - személyes adatokra vonatkozó kérdések megválaszolása - beszélgetésben való részvétel
- Információcsere
 - számok kifejezése (1-1000000)
- Telefonálás szabályai
 - telefonbeszélgetés kezdeményezése és befejezése egyszerű, begyakorolt kifejezésekkel

Angol nyelvi képzés KER B1

A képzés célja

A képzés célja a képzési programban megjelölt idegen nyelvi kompetenciák elsajátítása. (Nyelvtani nyelvhasználati követelmények, szaknyelvi témakörök, szókincs, kommunikációs ismeretek) A képzés célja, hogy a résztvevők megtanulják egyszerű kifejezésekkel és mondatokkal bemutatni munkahelyüket, kollégáikat, üzleti partnereiket. Hallás utáni értéssel megérteni a személyére, a kollégáira, munkájára, munkahelyére és a közvetlen környezetre vonatkozó, gyakran használt, köznyelvi

vagy a munkához kapcsolódó szaknyelvi szavakat és szókapcsolatokat. Társalgási szinten képesek legyenek üzleti körben alapvető kapcsolatteremtésre. Írásban tudjanak egyszerű, folyamatos szöveget alkotni, képesek legyenek üzleti levelek megfogalmazására. Munkájuk során képesek legyenek alapvető társadalmi érintkezésre.

A képzés tartalma:

- Nyelvtani, nyelvhasználati követelmények:
 - Ige+névmás tárgy esete+to+főnévi igenév
 - Fügő beszéd (say és tell)
 - Szóképzés: melléknevek, szinonimák, ellentétpárok
 - Melléknevek sorrendje
 - Móthatározók
 - Helyhatározók prepozíciókkal
 - Összehasonlítások
 - Feltételes mód: ígéretek, fenyegetések, figyelmeztetések
 - Modális segédigék: bizonyosság
 - Időhatározói mellékmondatok jelenidővel
- Általános nyelvi készségfejlesztés, szókincs, témakörök, civilizációs ismeretek:
 - Városok, falvak, lakókörnyezet
 - Nevezetességek
 - Helyi szokások
 - Természeti leírások
 - Különböző sportágak
 - Étkezések, étkezési szokások
 - Tipikus angolszász ételek, receptek
 - Lakásbérleti, lakásvásárlási sajátosságok
 - Éghajlati jellemzők
- Kommunikációs célok:
 - bemutatkozás és mások bemutatása
 - érdeklődés kifejezése
 - egyszerű társalgás kezdeményezése, fenntartása és befejezése számára ismerős témákban
 - javaslatok, reagálások
 - érzelmek kifejezése, azokra reagálás: meglepetés, boldogság, szomorúság, érdeklődés, közömbösség
 - vendéglátás: vendégek fogadása, kínálása, elfogadás

Telefonbeszélgetések megkezdése és befejezése:

- egyszerű, tényszerű információ megszerzése és továbbadása
- részletesebb információ megszerzésére
- részletes instrukciók kérése és követelése
- munkája során előforduló helyzetekben egyszerű, begyakorolt fordulatokkal kommunikáció fenntartása telefonon
- világos beszéd követése, időnként egyes szavak és fordulatok ismétlése

Megbeszélések:

- feladataihoz tartozó, világosan megfogalmazott instrukciók értelmezése
- munkájához kapcsolódó témák lényegének leírása

- gondolatok lineáris összekapcsolása
- ismerős témával kapcsolatos megbeszélések fő pontjainak jegyzetelése
- több forrásból származó rövid információ összekapcsolása és azok valaki más számára történő összefoglalása egyszerűen (minutes)

Információcsere:

- részletes beszámoló élményekről, érzésekről, reakciókról
- váratlan események elmesélése
- munkával, ismerős üzleti témával kapcsolatos szövegek, dokumentumok értelmezése
- elintézni való ismertetése, változások leírása
- az elmondottak követése, szükség esetén az elhangzottak megismétlése a kölcsönös megértés érdekében
- lehetséges megoldásokkal vagy teendőkkel kapcsolatos vélemény és reakció kifejezése, érvekkel és magyarázatokkal
- teendők meghatározása, módosítása
- információ ellenőrzése írásban, problémákra való rákérdezés, problémák elmagyarázása elfogadható pontossággal
- egyszerű közvetlen fontosságú információt közlő vagy kérő levél, feljegyzés megírása

Német nyelvi képzés

A képzés célja:

Az önálló beszéd, hallás utáni értés, szövegértés, társalgás, írás, közvetítés és szociolingvisztikai kompetenciák elérése érdekében az adott tananyagegységhez felsorolt tartalmak (Nyelvtani és nyelvhasználati követelmények, szaknyelvi témakörök, szókinccs, kommunikációs ismeretek) elsajátítása a képző intézmény által hozzárendelt tananyag segítségével.

A képzés tartalma:

- Nyelvtani, nyelvhasználati követelmények:
 - Létige, személyes névmások alanyesete
 - A főnév neme, egyes és többes száma, a határozott és határozatlan névelő alany és tárgyesete
 - Szabályos igék ragozása, tőhangváltós igék
 - Gyenge főnév
 - Az eldöntendő és kiegészítendő kérdés, kérdőszavak
 - Tagadás nicht és kein
 - Tárgyesettel álló igék
 - Haben + tárgyeset, möchte + tárgyeset, brauchen + tárgyeset
 - Birtokos névmások: mein, dein, sein...
 - Von a birtokviszony kifejezésére
 - Können, wollen, mögen módbeli segédigék
 - Elváló igekötős igék
 - Időhatározók (óraidő)
- Általános nyelvi készségfejlesztés, szókinccs, témakörök, civilizációs ismeretek:
 - Nemzetközi szavak
 - ABC, betűzés, intonáció, kiejtés
 - Mindennapi tárgyak, étel- és italnevek, árak, számok, lakcím és telefonszámok

- Üdvözlés, köszönés, búcsúzás
- Megszólítás, köszönés
- Család, harmadik személy bemutatása
- Kommunikációs célok:
 - üdvözlés, elköszönés
 - bemutatkozás, mások bemutatása
 - betűzés
 - személyes adatokra vonatkozó kérdések megválaszolása - beszélgetésben való részvétel
 - érdeklődés mások hogyléte felől
 - különböző dolgok kérése

Információcsere:

- foglalás és rendelés telefonon
- számok kifejezése
- mennyiségek kifejezése
- rendeléssel kapcsolatos egyszerű, begyakorolt kifejezések használata
- rendeléssel kapcsolatos egyszerű, begyakorolt kérdések
- segítségkérés, segítség felajánlása
- problémamegoldás
- bocsánatkérés
- egyszerű kommunikáció körülírásokkal, módosításokkal

Telefonálás szabályai:

- telefonbeszélgetés kezdeményezése és befejezése egyszerű, begyakorolt kifejezésekkel
- rövid üzenetet hagyni
- rövid üzenetet leírni